

- JOD 11/12/2003

ku  
B. 90/05  
Pra  
ra

**ANALISIS PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN  
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, DAN KEBUTUHAN MENCARI  
VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK PADA  
PRODUK ROKOK KRETEK A MILD DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**



**DIAJUKAN OLEH**

**DEDDY WISHNU PRABOWO**

**No. Pokok : 049615233**

**KEPADA**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2004**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KETIDAKPUASAN KONSUMEN,  
KARAKTERISTIK KATEGORI PRODUK, DAN KEBUTUHAN Mencari  
VARIASI TERHADAP KEPUTUSAN PERPINDAHAN MEREK PADA  
PRODUK ROKOK KRETEK A MILD DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH  
DEDDY WISHNU PRABOWO**

**No. Pokok : 049615233**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**TANTI HANDRIANA, S.E, M.Si.**

17-1-2005  
**TANGGAL .....**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Prof. Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, S.E**

**TANGGAL .....**

## ABSTRAKSI

Perilaku perpindahan merek pada pelanggan dikarenakan ketidakpuasan pelanggan, karakteristik kategori produk dan kebutuhan mencari variasi. Seorang konsumen yang mengalami ketidakpuasan pada masa pasca pembelian mempunyai kemungkinan akan merubah perilaku keputusan pembeliannya dengan mencari alternatif merek lain pada pembelian berikutnya untuk meningkatkan kepuasannya.

Perilaku mencari variasi yang dilakukan konsumen hanya dilakukan untuk suatu kategori produk tertentu dan tidak untuk kategori produk lainnya. Sedangkan perpindahan merek terjadi pada produk-produk dengan karakteristik keterlibatan pembelian yang rendah. Tipe perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian yang cenderung melakukan perpindahan merek adalah pengambilan keputusan terbatas .

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu responden dengan kriteria selama tiga bulan terakhir secara periodik melakukan keputusan pembelian produk rokok kretek A Mild serta melakukan perpindahan merek dan tiap variabel independen diukur dengan menggunakan skala *likert* (interval), sedangkan variabel dependen menggunakan skala nominal serta menggunakan uji regresi logistik untuk menganalisis data.